



## **PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A MALTRATO POR PARTE DE UN ADULTO QUE MANTENGA AUTORIDAD HACIA ALGÚN ESTUDIANTE, DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO, FUERA DE ESTE O EN SALIDAS PEDAGÓGICAS.**

### **I. INTRODUCCIÓN.**

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los pasos a seguir respecto de los actores de la comunidad escolar del colegio Cristóbal Colón, a saber: estudiantes, profesores/as, asistentes de la educación, auxiliares, padres, madres, tutores/as y apoderados/as, ante situaciones que den cuenta de maltrato hacia un/a escolar de nuestra comunidad que constituya agresión física o psicológica por parte de un adulto/a en contra de un/a estudiante.

El documento acá expuesto obliga a nuestra comunidad escolar a incorporarlo dentro del Manual de Convivencia Escolar y reglamento interno, planteado en el artículo 19 de la Convención de los derechos del niño y que garantiza la protección contra toda forma de perjuicio o abuso físico y moral, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de sus padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que tenga a su cargo.

De acuerdo a ese mandato y conforme el proyecto de “La Gran aventura Educativa”, sus principios y valores, se presenta este protocolo, de manera en que, conforme a la ley, deben tratarse las denuncias y constataciones de maltrato físico y psicológico.

### **II TIPOS DE MALTRATO.**

La UNICEF define como víctimas de maltrato y abandono a aquellos niños, niñas y adolescentes de hasta 18 años que "sufren ocasional o habitualmente actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en las instituciones sociales".

A continuación, se describen los tipos de maltrato:

- **Maltrato físico:** Toda agresión que puede o no tener como resultado una lesión física, producto de un castigo único o repetido, con magnitudes y características variables.

**Se compone de:**

- **Agresiones Directas:** peleas, golpes, palizas, empujones
  - **Agresiones Indirectas:** pequeños hurtos, destrozo de pertenencias, provocaciones.
- 
- **Agresiones verbales:**
    - **Agresiones directas:** insultos a la víctima y /o su familia, ofendiendo poniendo en evidencia características distintivas de la víctima. Así como gritar a la víctima.
    - **Agresiones indirectas:** hablar mal de alguien, sembrar rumores y mentiras, en la actualidad se está utilizando el teléfono móvil y redes sociales informáticas como vía para este tipo de maltrato.
    - **Intimidaciones, chantajes y amenazas:** provocar miedo, obtener algún objeto, dinero, obligar a la víctima a hacer algo que no quiera.
- 
- **Maltrato Emocional:** El hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño, niña o adolescente. También se incluye el rechazo, el aislamiento, aterrorizar a los niños o niñas, ignorarlos y corromperlos.
- 
- **Abandono y Negligencia:** Se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo y las condiciones para ello. Existe negligencia cuando los responsables de cubrir las necesidades básicas de los niños no lo hacen.
- 
- **Abuso Sexual:** Es toda forma de actividad sexual entre un adulto y un niño, niña o adolescente, incluye la explotación sexual. De este tipo de abusos se trata en el protocolo de actuación respectivo.

- **Violencia por razones de género:** Son agresiones provocadas por los estereotipos de género, esta manifestación de la violencia ayuda a mantener el desequilibrio de poder entre hombres y mujeres. Incluye comentarios descalificatorios, humillaciones, trato degradante, agresiones físicas o psicológicas fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos sobre el otro.
- **Violencia a través de medios tecnológicos (Ciberbullying):** “Implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensaje de texto, sitios web o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico. Generan un profundo daño en las víctimas, dado que son acosos de carácter masivos y la identificación de él o los agresores se hace difícil, por el anonimato que permiten las relaciones virtuales” (MINEDUC, 2011).

### **III PROCESO DE DENUNCIA EN CASO DE VIOLENCIA HACIA UN/A ESTUDIANTE.**

La figura responsable de activar este protocolo corresponde a la Coordinadora del equipo psicosocial espiritual (EPSE), cuyas funciones son:

- A. Dirigir la implementación del Protocolo de Actuación, que se oriente al desarrollo de un proceso que resguarde el interés superior del niño o adolescente, esta acción, en conjunto con el Consejo Escolar.
- B. Se mantendrá informado a los adultos sobre los avances de la situación.
- C. Adaptar las medidas tomadas para garantizar la protección del niño, niña o adolescente, así como las medidas pedagógicas, si fuera necesario.
- D. Garantizar y resguardar la información a las partes con confidencialidad, privacidad y respeto por su integridad.

- E. Respaldo de forma escrita cada acción que se realice, debiendo mantener un registro individual de cada caso.
- F. Avalar y dar seguridad a la protección de todos los niños, niñas o adolescentes involucrados en el caso, fortaleciendo el derecho de todas las partes a ser escuchadas y validadas en su emocionalidad.
- G. Posterior a la pesquisa de los antecedentes del caso, se procederá a derivar a la red de apoyo necesaria en el caso de visualizar situaciones que necesiten de una intervención especializada, que excedan las competencias y recursos que entrega el establecimiento.

- **Etapas del protocolo:**

El protocolo estará compuesto por las siguientes etapas:

- a. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes.
- b. Investigación o recopilación de antecedentes
- c. Informe de cierre
- d. Decisión.

- **Procedimiento:**

Los hechos de violencia hacia los estudiantes se calificarán con especial gravedad. Por tanto, deben ser informados oportunamente, de acuerdo a los siguientes pasos:

- a) La/el apoderado, funcionario y/o estudiante que tienen sospechas o elementos de juicio para informar de una situación de maltrato de un adulto del colegio hacia un estudiante, debe pedir entrevista a la Coordinadora del equipo psicosocial espiritual (EPSE), quien deberá registrar en bitácora de navegación los hechos relevantes e informar a la familia del proceso de investigación que se inicia.
- b) La Coordinadora EPSE deberá aplicar el protocolo para iniciar la investigación del caso, o en su defecto derivar el caso a otro miembro del EPSE dentro de dos días hábiles que reciba la denuncia.
- c) Informar a la Dirección de los hechos ocurridos. Dentro de un día hábil que reciba la denuncia.
- d) La Dirección del colegio, si es necesario, se asesorará con el equipo de abogados, con el fin de revisar las acciones y medidas a tomar en cada caso, de acuerdo a su especificidad.
- d) Las citaciones o forma de comunicación con los apoderados se harán por teléfono o correo electrónico. Debiendo quedar registro de llamada por teléfono, lo cual se coordinará con Recepción, de ser necesario.

### **Proceso de investigación:**

1. Teniendo el relato por escrito, dentro de un plazo máximo de 2 días hábiles desde que es recibida la información y registrada en bitácora, la Coordinadora EPSE, y en quienes derive el caso, iniciarán una investigación por medio de entrevistas a testigos y al adulto involucrado, con conocimiento de la directora.
2. Durante la investigación se deberá respetar el debido y justo procedimiento, debiendo escuchar a las partes, quienes podrán aportar todos los elementos de juicio que consideren necesarios para aclarar los hechos y acreditar las responsabilidades que correspondan y se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas comprometidas.
3. De cada entrevista o procedimiento investigativo, deberá quedar registro escrito y firmado tanto por el estudiante como el adulto testigo.
4. En relación al uso y acceso de la información generada durante la investigación, será manejada en forma reservada por la Dirección del establecimiento. De acuerdo con la normativa legal vigente tendrá acceso a esta información, la autoridad pública competente ya sea por tribunales de Justicia o Superintendencia de Educación Escolar.
5. En caso de una situación gravísima, se evaluará la suspensión de las funciones del/a adulto/a acusado, con el fin de velar por el mayor bien de la/el estudiante, así como para no exponer al adulto, de acuerdo a la normativa legal vigente.
6. El plazo máximo es de 5 días hábiles para entregar la resolución de las medidas a ejercer. El plazo podría extenderse en caso de que se necesite recabar mayores antecedentes, de acuerdo con el caso en curso.

### **Sobre los resultados o cierre de la investigación:**

1. Al terminar de recoger la información, La Coordinadora EPSE convocará a una reunión para establecer conclusiones al jefe directo del funcionario involucrado, algún miembro de equipos de apoyo y la Dirección. Después de esa reunión y en un plazo de 2 días hábiles siguientes, la Coordinadora EPSE, junto la directora se reunirá con el apoderado para dar a conocer los resultados del proceso y luego repetirá el procedimiento con el funcionario involucrado, señalando las medidas que se tomarán en el caso.

2. Si la investigación concluye que no hubo presencia de maltrato, se deberá proceder a la reparación correspondiente que integre la aclaración entre el adulto, apoderado y estudiante involucrado.
3. Si se concluye que hubo maltrato psicológico o físico por parte de un adulto del colegio hacia algún estudiante, la directora, según el Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad del colegio y en conjunción a la normativa vigente, deberá dejar constancia del hecho en la hoja de vida del funcionario y proceder a aplicar las sanciones descritas en el Reglamento antes citado. En este caso, se podrán imponer las medidas que contempla la legislación laboral vigente, incluyendo la separación de funciones y/o el término del contrato de trabajo, según corresponda y, de acuerdo a la asesoría legal correspondiente.
4. En caso de agresión física, constitutiva de delito, se procederá de acuerdo a lo dispuesto en los Artículo 175 y 176 del Código Procesal Penal. Así como también, se deben denunciar los delitos cometidos por los niños y niñas, mayores de 14 años y menores de 18 años, poseen responsabilidad penal adolescente, Ley 20.084. denunciando el hecho ante los organismos pertinentes (Carabineros, PDI, Ministerio Público, etc), en un plazo de un día hábil como máximo
5. Si la agresora es la directora del establecimiento, la denuncia debe hacerse directamente a la subdirección, por medio de una declaración escrita por parte del apoderado del (la) estudiante afectado(a). La Sostenedora desarrollará la investigación correspondiente y aplicará las sanciones que obliga y permite la ley en caso que exista confirmación de la agresión por parte del adulto.
6. En el caso de que el agresor sea un apoderado de otro alumno del colegio, se podrá imponer las sanciones descritas en el manual de convivencia escolar en cuanto a las faltas de los apoderados, pidiendo cambio de apoderado.
7. En caso de que el agresor sea un funcionario externo que brinde servicios en el colegio, el procedimiento es el mismo y las sanciones se regulan por la legislación vigente, siendo necesario que el trabajador sea reemplazado por la empresa a la que pertenece.
8. En el caso de agresiones físicas recientes, se deberá llevar al o la estudiante de forma inmediata al servicio médico más cercano para constatar lesiones y el impacto que dicha agresión pudiese causar (esto pasa a ser un hecho constitutivo de delito). En paralelo, y no más allá de un día hábil, se informará al padre, madre o apoderado de lo sucedido y se le orientará sobre las posibles acciones legales que pudiera seguir en estos casos, realizando la denuncia correspondiente.

#### **IV. DEL CIERRE DEL PROCESO.**

Una vez concluidas las indagaciones, la coordinadora de convivencia del EPSE, deberá elaborar un informe final por escrito que será entregado a la dirección del colegio Cristóbal Colón, en un plazo de 5 días hábiles, de esta forma se dará por cerrado el proceso investigativo:

- La dirección del colegio informará en una reunión a que serán citados para estos efectos a los/as involucrados la resolución de acuerdo al proceso investigado en base al reglamento interno, contrato laboral y protocolos de acción, esta acción se llevará a cabo en conjunto con la encargada de convivencia escolar. La citación se hará a través de teléfono o correo electrónico, debiendo quedar evidencia la citación de la llamada telefónica. En caso de no asistir o no querer firmar el acta, se enviará a los apoderados por correo electrónico o carta certificada en informe de cierre.
- Se dejará constancia en la hoja de vida del adulto/a, si es que es funcionario/a del establecimiento, dejando clara la resolución, indicando el proceso que se llevó a cabo, así como también las conclusiones y etapa de cierre del proceso.
- Se elaborará un plan de acompañamiento para el adulto/a en donde se debe reforzar la idea del buen trato y la resolución pacífica y dialogante de los conflictos con todos/as los/as miembros de la comunidad escolar, si es necesario se derivará a atención psicológica y/o psiquiátrica con el fin de que se le acompañe en contención, atención y apoyo. El establecimiento no se hará cargo económicamente de los costos asociados.
- En el caso que el adulto que incurrió en el maltrato sea un/a apoderado, se dejará constancia ante los organismos pertinentes, SUPEREDUC y se solicitará que no ingrese al establecimiento educacional.
- En el caso del/la estudiante agredido, se citará a entrevista junto a su familia, de modo de cerrar el proceso, entregando un plan de acompañamiento psicosocial y académico si fuese necesario, brindando el debido apoyo y derivando a atención psicológica y psiquiátrica de ser necesario, priorizando por organismos públicos. El establecimiento no se hará cargo de los costos. El fin de la entrevista de cierre tiene como objetivo asegurar el bienestar y seguridad del/la estudiante dentro de la comunidad escolar.
- En la reunión de cierre para finalizar el proceso, se reunirán en una carpeta individual, todos los documentos escritos, bitácoras de navegación, etc. Con el fin de resguardar la información administrativa de manera confidencial y en caso de la reapertura de la situación.

- **Sobre la apelación:** En relación a las medidas aplicadas al adulto/a, el procedimiento será que el apoderado/a o adulto/a responsable escriba una carta de apelación dirigida a la directora del colegio en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que fuera comunicada la resolución. La directora, responderá en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que fuera recibida la solicitud de apelación. La decisión del Director(a) será inapelable.

## **V. SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO.**

Atendida la función protectora del colegio Cristóbal Colón y su proyecto educativo GAE, se procederá a implementar las medidas de apoyo y acompañamiento que hayan sido sugeridas por la coordinadora de convivencia escolar del EPSE y cuya adopción haya sido decidida por el Director/a con apoyo de su equipo directivo. Asimismo, se elaborará un plan de seguimiento del caso y un plan de intervención a nivel curso / colegio, con el fin de formar a los estudiantes en estas materias y promover la denuncia de estos hechos.

### **Medidas de apoyo pedagógico o psicosocial:**

En el entendido de la Buena Convivencia Escolar y de acuerdo a la Política Nacional de Convivencia del Ministerio de Educación como un bien jurídico que debe ser protegido, es tarea esencial de toda la comunidad educativa del colegio Cristóbal Colón velar por la armónica relación entre los actores del proceso educativo.

En este sentido el colegio debe actuar de la forma más eficiente y óptima frente a situaciones que puedan poner en peligro la buena, dialogada y pacífica convivencia y el armónico ambiente escolar. El colegio Cristóbal Colón deberá actuar privilegiando siempre el entendimiento, la comprensión y la corrección de las acciones propias como consecuencia de una transgresión, de acuerdo a su PEI-GAE.

Las medidas de apoyo pedagógico o psicosocial son aquellas que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado/a en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el estudiante, sus padres, apoderados o adultos responsables, reconozcan y -si fuere posible- reparen la situación generada a partir de la conducta

en cuestión.

Dentro de las medidas de apoyo pedagógico y/o psicosocial de encuentran:

1. **Diálogo personal pedagógico y pacífico para la resolución:** Consiste en un diálogo, conversación y/o entrevista que será registrada en bitácora de navegación y tiene como objetivo hacer reflexionar al estudiante respecto de actitudes y/o acciones realizadas y que atenten contra la buena convivencia escolar. Procede siempre y cuando, luego del proceso de indagación, el/la estudiante manifiesta actitudes o conductas que atentan contra la buena convivencia, el respeto por las relaciones interpersonales, el ambiente propicio para el aprendizaje o la trasgresión de las normas establecidas en el manual de convivencia escolar. Serán el encargado de convivencia y/o profesor jefe quienes adopten esta medida.
2. **Diálogo grupal pedagógico y pacífico para la resolución:** Consiste en un diálogo conversación y/o entrevista con un grupo curso de los/as estudiantes, que será registrada en el libro digital de LIRMI y tiene como objetivo hacer reflexionar al grupo respecto de actitudes y/o acciones realizadas y que atenten contra la buena convivencia escolar. Esta acción es de carácter formativo y será aplicada en modalidad de talleres reflexivos, encuentros o charlas, de manera de impulsar la buena convivencia escolar. Serán el encargado de convivencia y/o profesor jefe quienes adopten esta medida.
3. **Citación de apoderado/a para conocimiento y trabajo en conjunto:** Cuando la falta en que ha incurrido el/la estudiante requiere de un trabajo de apoyo en conjunto, se hace necesaria la alianza familia-escuela, por lo tanto, se citará a/los apoderados con el objetivo de informar el plan de acompañamiento. Serán los profesores jefe o encargado de convivencia quienes aplicarán esta acción, registrando en bitácora de navegación los contenidos de la entrevista.
4. **Medidas de reparación del daño causado:** Cuando producto de la falta cometida y luego del período de indagación, se confirme que un adulto haya causado daño a un estudiante, se le guiará para que luego del proceso de reflexión necesario realice acciones que busquen reparar dicho daño.
5. **Estas acciones deberán ser consensuadas y discutidas tanto con el estudiante ofendido y su familia, por separado y registrado en bitácora de navegación.** Las medidas de reparación pueden ir desde las disculpas privadas, la restitución del objeto, la devolución de un objeto, etc. Esta acción debe quedar registrada y se deberá especificar la medida de reparación adoptada a favor del afectado así

también que figura va a supervisar que se cumpla.

6. Separación temporal: Este ítem consta en separar al estudiante de las actividades académicas durante un periodo determinado de tiempo, de esta forma flexibilizar en su proceso medidas que promuevan su adaptación, en las que se puede encontrar: La reducción de la jornada escolar, la separación temporal de las actividades pedagógicas durante la jornada educativa y la asistencia a sólo rendir evaluaciones, etc. Esta medida de apoyo pedagógico y flexibilización funciona en su esencialidad con un carácter formativo y voluntario por parte de los adultos, con el fin de relevar el resguardo tanto del estudiante afectado como el de el adulto involucrado en el caso. Particularmente en los casos de connotación sexual puede visualizarse que una opción adecuada para los estudiantes sea separarlos durante un tiempo determinado mientras paralelamente la comunidad educativa realice el proceso de investigación y se prepare para abordar la situación existente.
7. Talleres con estudiantes: Este ítem responde a las acciones organizadas gestionadas y creadas por el Encargado de Convivencia, donde en forma comunitaria se traten temas que busquen promover el aprendizaje en los estudiantes y entregar herramientas para enfrentar adecuadamente situaciones que puedan dificultar la convivencia escolar.
8. Escuela de Padres, madres y apoderados: Este espacio responde a la acciones realizadas por el Encargado de Convivencia Escolar, donde de forma comunitaria se trabajen temas que logren dar herramientas a las madres, padres y apoderados a apoyar y enseñar la buena convivencia escolar desde el hogar.
9. Derivación a redes de apoyo externas: En evaluación de cada caso, el Encargado de Convivencia Escolar podrá derivar los antecedentes actuales del estudiante a las diferentes redes externas de apoyo. Todas las derivaciones a redes externas serán monitoreadas por el Encargado de Convivencia Escolar, con el objetivo de mantener contacto y coordinación de los avances y retrocesos que puedan presentarse en su desarrollo, así también poder dar aviso de nuevas situaciones que puedan ocurrir.
10. Sugerencia de atención con especialistas: Paralelamente a las acciones que el establecimiento se encuentre realizando a favor del estudiante de forma interna, el encargado de convivencia escolar podrá sugerir a los padres que gestionen la atención de un especialista externo que pueda evaluar y atender al estudiante desde su especialidad. En esta instancia, se le solicitará a los apoderados que informen constantemente al establecimiento del proceso, o bien, puedan hacer entrega del

contacto del especialista para realizar coordinaciones que promuevan la creación de lineamientos para garantizar el bienestar del estudiante.

#### **VI. MONITOREO DE LOS PROCEDIMIENTOS ACORDADOS Y SANCIONES.**

Según la gravedad del caso deberá ser monitoreado por el equipo de convivencia escolar, realizando un seguimiento en los tiempos que la gravedad del caso estime, en donde se cite a al/la profesor/a jefe, familia y estudiante involucrado por un periodo de tiempo determinado.